Тема уроку: ***Функціонально-стилістичні особливості використання стійких мовних зворотів.***

Принцип **використання стійких мовних зворотів** — це принцип відповідності мовної ситуації. Обстановка спілкування, соціальний статус адресата, вік, стать є визначальними при виборі етикетних формул.

Вербальні норми ділового етикету ідентичні вимогам до усного мовлення, вимогам до мови ділових паперів.

У невербальному спілкуванні існують 3 універсальні величини ділового спілкування: погляд, усмішка, відстань, на якій ведеться бесіда.

Етикет становить собою велику і важливу частину загальнолюдської культури, яка увібрала в себе уявлення народів про красу, порядок, побутові звички.

**Успіх ділового спілкування залежить від низки правил:**

* правил знайомства;
* правил проведення ділових контактів;
* правил поведінки на переговорах;
* вимог до зовнішнього вигляду, манер, ділового одягу;
* вимог до мовлення;
* вимог до культури складання службових документів.
* **Елементи ділового етикету:**етикет національних символів; візитна картка.
* Документація щодо особового складу
* Документи мають правове і господарче значення. Слід зауважити, що документація щодо особового складу посідає неабияке місце в управлінській діяльності та діловодстві на сучасному етапі державних процесів та ринкових відносин в економіці.
* Документи цієї групи мають інформаційний характер про особовий склад підприємства, установи, організації, фірми й ведуться відповідним працівником канцелярії (управління) з моменту вступу громадянина на роботу. Ці документи регламентуються законодавством України. Це заяви (про прийняття на роботу, звільнення з роботи, переведення на іншу посаду); накази по особовому складу (про прийняття на роботу, звільнення з роботи, переведення чи зміщення на іншу посаду, заохочення, стягнення, відрядження); виробничі характеристики, контракти з найму (трудові угоди), особові листки з обліку кадрів, особові картки, трудові книжки, графіки відпусток, журнали обліку працівників, які відбувають у відрядження, анкети, автобіографії, витяги з трудової книжки тощо.
* Документація з кадрових питань: заява, автобіографія, резюме, наказ щодо особового складу, — пишеться від першої особи.
* Заява - поняття, приклад, зразок написання
* **Заява —**це документ, адресований установі чи вповноваженій особі, у якому викладається певне прохання з його коротким обґрунтуванням.
* **Класифікаційні ознаки заяви як документа:**
* ü      за походженням — особистий (містить прохання окремої особи) чи службовий (містить прохання установи, організації);
* за місцем створення — внутрішній;
* за призначенням — щодо особового складу;
* за формою — індивідуальний;
* за ступенем гласності — звичайний;
* за стадіями створення — оригінал;
* за терміном зберігання — безстрокови
* Особисті заяви обов’язково оформлюються від руки в одному примірнику.
* У складних заявах зазначається перелік документів, які додаються до  заяви з метою підтвердження правомірності висловлюваного у ній.
* Усталена **послідовність реквізитів** заяви та їх розміщення

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | * + 1.      Адресат   + 2.      Адресант |
|  | * + 3.        Назва виду документа |  |
| * + 4.      Текст |  |  |
| * + 5.      Вказівка на додатки |  |  |
| * + 6.      Дата |  | * + 7.   Власноручний підпис |

* Різновидами заяви є заява-зобов’язання (прохання про надання позики), заява про відкриття рахунка, про притягнення до відповідальності.
* Заява слугує підставою для видання наказу або розпорядження.
* Характеристика - поняття, приклад, зразок написання
* **Характеристика** — це документ, у якому в офіційній формі викладено громадську думку про працівника як члена колективу, про його ділові та моральні якості і який складається на його вимогу або письмовий запит іншої установи для подання до цієї установи. Підписується представниками адміністрації.
* Характерними **класифікаційними ознаками характеристики** як документа щодо особового складу є такі:
* за походженням — службовий;
* за місцем створення — зовнішній;
* за призначенням — щодо особового складу;
* за напрямом — вихідний;
* за формою — індивідуальний;
* за ступенем гласності — звичайний;
* за стадіями створення — оригінал (видається працівникові), копія (підшивається до особової справи);
* за терміном зберігання — безстроковий.
* Текст характеристики викладається від третьої особи. Відомості про особу, якій видається характеристика, викладаються у послідовності, що зумовлюється ступенем важливості тієї чи іншої інформації. Характеристика пред’являється при вступі на виборні посади, переобрані, атестації, оформленні на роботу за конкурсом до НДІ, ін.
* **Традиційна послідовність реквізитів характеристики:**
* 1.      Назва виду документа.
* 2.      Заголовок: прізвище, ім’я, по батькові, освіта, рік народження, громадянство.
* 3.      Текст:
* трудова діяльність працівника (з якого часу в цій установі працює, на якій посаді );
* ставлення до службових обов’язків та трудової дисципліни (вказуються найбільш значущі досягнення, заохочення та покарання, рівень професійної майстерності);
* моральні якості (риси характеру, ставлення до інших членів колективу);
* висновки;
* призначення характеристики (при її потребі).
* 4.      Дата укладання документа.
* 5.      Підпис посадової особи.
* 6.      Гербова печатка організації чи установи.
* **Особливість мовного оформлення** характеристики в тому, що:
* — дієслівні форми теперішнього часу використовуються у тексті характеристики, якщо у цьому документі йдеться про працівника (учня, студента), який на момент складання характеристики працює (навчається) і продовжуватиме працювати (навчатися);
* — дієслівні форми минулого часу використовуються у тексті характеристики, якщо характеристика видається випускникові або працівнику, який звільняється.
* Автобіографія - поняття, ,приклад, зразок написання
* **Автобіографія —**це обов’язковий документ особової справи, у якому особа повідомляє основні факти своєї біографії.
* Текст документа пишеться від першої особи. Інформація про факти, події викладається у хронологічній послідовності. Кожне нове повідомлення у тексті автобіографії виокремлюється у абзац.
* Обов’язковою вимогою є установлене написання дат: 18 червня 1981 року, у березні 1980 року.
* Якщо довелось змінювати прізвище, ім’я, слід назвати причину, час, колишнє ім’я.
* **Класифікаційні ознаки автобіографії як документа:**
* за походженням — особистий;
* за місцем створення — внутрішній;
* за призначенням — щодо особового складу;
* за формою — індивідуальний;
* за ступенем гласності — звичайний;
* за стадіями створення — оригінал;
* за терміном зберігання — безстроковий.
* Як і усі ділові папери автобіографія має свій **набір реквізитів, що розміщуються обов’язково у такій послідовності:**
* 1. Назва виду документа.
* 2. Текст:
* прізвище, ім’я, по батькові, дата народження, місце народження;
* відомості про освіту (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелось навчатись);
* відомості про трудову діяльність (коротко, у хронологічному порядку назвати місця роботи й посаду);
* відомості про громадську роботу;
* короткі відомості про стан сім’ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти, брати, сестри): прізвище, ім’я, по батькові, рік народження, місце роботи, посада.
* 3. Дата.
* 4. Власноручний підпис.
* РЕЗЮМЕ
* Резюме як документ ділового спілкування порівняно недавно почав входити у сферу ділових стосунків і використовується в офіційному листуванні, під час влаштування на роботу тощо.
* Резюме в перекладі з французької означає короткий висновок з основними положеннями доповіді, промови, наукової праці тощо.
* Як документ **резюме —**це коротке узагальнення найважливіших відомостей про особу. Зокрема в ньому подаються дані про освіту, професійний досвід, а також основні біографічні дані.
* На відміну від автобіографії чи анкети, резюме характеризується граничним лаконізмом і дає людині змогу, влаштовуючись на роботу, повідомити про себе те, що вважає за найнеобхідніше, аби справити на роботодавця приємне враження про себе як потенційного працівника. Правильно, грамотно складене резюме — запорука успіху.
* **Резюме має такі класифікаційні ознаки як документа:**
* за походженням — особистий;
* за місцем створення — зовнішній;
* за призначенням — щодо особового складу;
* за напрямом — вхідний;
* за формою — індивідуальний;
* за ступенем гласності — звичайний;
* за стадіями створення — оригінал;
* за терміном зберігання — безстроковий.
* Є **три** **форми резюме:** звичайне, або стандартне (довільне), хронологічне, що висвітлює досвід за роками, і функціональне, яке демонструє освіту та потенціал автора, висвітлює професійні здібності, підтверджені попередніми роками діяльності.
* Відбір елементів тексту та послідовність розміщення реквізитів залежить від обраної форми документа.
* Так, **хронологічне резюме** містить таку інформацію:
* 1
* .     Прізвище, ім’я, по батькові, адреса та номер телефону;
* 2.     Мета пошуку роботи;
* 3.     Освіта та наукові ступені (зазначаються, починаючи з найвищого), назви закінчених навчальних закладів, кваліфікація;
* 4.     Нагороди та премії;
* 5.     Список публікацій;
* 6.     Плани на майбутнє щодо освіти, кар’єри;
* 7.     Досвід роботи;
* 8.     Сімейний статус, стан здоров’я, хобі тощо;
* 9.     Наявність рекомендаційних листів.
* У **функціональному резюме** початкові пункти збігаються з пунктами хронологічного, а подальші — замість переліку попередніх посад — висвітлюють уміння та навички, професіоналізм.
* **Вимоги до складання резюме:**
* 1)     вичерпність інформації з наголосом на основних елементах;
* 2)     грамотність, бездоганний друк;
* 3)     чітке оформлення;
* 4)     персоніфікація резюме (при бажанні можна перелічити назви фірм, де людина працювала раніше, та зазначити імена їхніх керівників).
* Обсяг резюме не повинен перевищувати однієї сторінки (формат А4). Інформація повинна акцентувати особистісні позитиви. На сторінці зліва — графа питань у вигляді коротких називних речень, справа — лаконічні відповіді.
* Враховуючи комп’ютерне вивчення резюме у фірмах, агенціях, слід дотримуватись таких правил: не вживати особові займенники, надавати перевагу іменникам, що є назвами посад, професійним термінам. Для кожного конкурсу слід складати окреме резюме.
* НАКАЗ
* У діловому спілкуванні виокремлюють накази щодо особового  складу та накази з питань основної діяльності.
* **Наказ щодо особового складу** — це розпорядчий документ, який регламентує призначення, переміщення, звільнення працівників, відрядження, відпустки, різні заохочення, нагороди, стягнення.
* **Накази з питань основної діяльності** — видаються при створенні, реорганізації, або ліквідації структурних підрозділів, при затвердженні положень про структурні підрозділи, при підсумуванні діяльності установ, при затвердженні перспективних, річних, інших планів, зміни планових завдань.
* **Класифікаційні ознаки наказу як документа:**
* ü
* за походженням — службовий;
* за місцем створення — внутрішній/зовнішній;
* за призначенням — щодо особового складу/розпорядчий;
* за напрямом — вихідний;
* за формою — індивідуальний;
* за ступенем гласності — звичайний;
* за стадіями створення — оригінал;
* за терміном виконання — терміновий.
* **Типова послідовність розташування реквізитів наказу щодо особового складу:**
* 1.      Назва організації, підприємства, установи.
* 2.      Назва виду документа.
* 3.      Дата.
* 4.      Номер.
* 5.      Місце видання документа.
* 6.      Заголовок.
* 7.      Розпорядча частина тексту.
* 8.      Констатуюча частина тексту.
* 9.      Посада, статус, ранг керівника установи.
* 10.  Підпис керівника установи.
* Логічні елементи тексту наказу щодо особового складу розташовуються у зворотному порядку (1. Розпорядча. 2. Констатуюча частина ).
* У розпорядчій частині наказу зазначається: прізвище, ім’я, по батькові особи, на яку поширюється наказ, назва відповідальної посади, дата зарахування, звільнення, переведення, термін, на який зараховується особа на певну посаду, умови зарахування, переведення, звільнення.
* У констатуючій частині зазначається підстава.
* Виконавцями наказів є організації чи структурні підрозділи. Службова особа може бути виконавцем тоді, коли здійснення дій наказується конкретній особі або групі осіб. При цьому подається повне найменування посади цієї службової особи, прізвище, ініціали (у давальному відмінку).
* Підготування проектів наказів покладається на керівників структурних підрозділів, діяльності яких стосується цей наказ.
* У документах цього виду використовується наказова форма викладу розпорядчої частини. Пропоновані до виконання дії називаються в інфінітивній формі, наприклад, зарахувати, здійснити, покласти на… Активна форма дієслів вживається тоді, коли треба вказати на ініціатора дій. Наприклад: Начальник планового відділу зобов’язаний…
* Пункти розпорядчої частини нумеруються арабськими цифрами, розпочинаються назвою виконавця, далі — назва дії (інфінітивна форма) та термін виконання (застосовується десяткова система: 00.00.00.)

***Жести і міміка як невербальні засоби спілкування.***

Спілкування як особливого роду діяльність - це творча гра інтелектуальних та емоційних сил співбесідників, це, надалі, взаємне навчання партнерів, досягнення ними нових знань під час обговорення предмета розмови, це, нарешті, досягнення встановлених кожною стороною мети переговорів (обмін думками, враженнями).

Люди можуть обмінюватись різними типами інформації на різних рівнях. Відомо, що спілкування не вичерпується усними або письмовими повідомленнями. В цьому процесі важливу роль грають емоції, манери партнерів, жести.

Психологами встановлено, що в процесі взаємодії людей від 60 до 80% комунікацій здійснюється за рахунок невербальних засобів вираження і лише 20-40% інформації передається за допомогою вербальних. Ці дані заставляють нас замислитись над значенням невербального спілкування для взаємопорозуміння людей, звернути особливу увагу на значення жестів і міміки людини, а також породжують бажання оволодіти мистецтвом тлумачення цієї особливої мови, якою ми усі розмовляємо, навіть не усвідомлюючи цього.

Особливістю невербальної мови є те, що її виявлення обумовлене імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє нам довіряти цій мові більше, ніж звичайному вербальному каналу спілкування.

Успіх будь-якого контакту в значній мірі залежить від уміння встановлювати довірливий контакт зі співбесідником, а такий контакт залежить не стільки від того, що ви говорите, скільки від того, як ви тримаєтесь. Саме тому особливу увагу слід звертати на манеру, позу і міміку співбесідника, а також на те, як він жестикулює.

Розуміння мови міміки та жестів дозволяє більш точно визначити позицію співбесідника. Читаючи жести, ви здійснюєте зворотну дію, котра грає визначну роль в цілісному процесі ділової взаємодії, а сукупність жестів є важливою складовою такого зв'язку. Ви можете зрозуміти, як сприйнято те, що ви говорите, - зі схваленням чи вороже, розкутий співбесідник чи ні, зайнятий самоконтролем чи нудьгує…

Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співбесідника, а й (що найважливіше) передбачити, яке враження справило на нього почуте ще до того, як він висловиться з цього приводу. Іншими словами, така безслівна мова може попередити вас про те, чи слід змінити свою поведінку чи зробити щось інше, щоб досягти потрібного результату.

**Невербальні засоби спілкування**

Хоча вербальні символи (слова) - основний наш засіб для кодування ідей, призначених до передачі, ми використовуємо і невербальні символи для трансляції повідомлень. У невербальній комунікації використовуються будь-які символи, крім слів. Найчастіше невербальна передача відбувається одночасно з вербальної і може чи підсилювати чи змінювати зміст слів.

Обмін поглядами, вираження обличчя, наприклад, посмішки і вираження несхвалення, підняті в здивуванні брови, живий чи зупинений погляд, погляд з вираженням, схвалення чи несхвалення - усе це приклади невербальної комунікації. Використання пальця щоб вказати на предмет, прикривання рота рукою, дотик, млява поза також відносяться до невербальних способів передачі значення (змісту).

На думку антрополога Едуарда Т. Хола, лідер ООП Ясір Арафат носить темні окуляри, щоб люди не могли спостерігати за його реакціями по розширенню його зіниць. Учені недавно установили, що зіниці розширюються, коли вас щось зацікавлює. За Холом, про реакцію зіниць в арабському світі знають уже сотні років.

Ще один різновид невербальної комунікації формується тим, як ми вимовляємо слова. Мається на увазі інтонація, модуляція голосу, плавність мови і т.п. Як відомо з досвіду, те, як ми вимовляємо слова, може істотно змінювати їхній зміст. Питання: "У вас є які-небудь ідеї?" - на папері означає очевидний запит про пропозиції. Вимовлений різким авторитарним тоном з роздратуванням у погляді це ж питання може бути витлумачений у такий спосіб: "Якщо ви знаєте, що для вас добре, а що погано, не пропонуйте ніяких ідей, що суперечать моїм".

Відповідно до досліджень, значна частина мовної інформації при обміні сприймається через мову поз і жестів і звучання голосу. 55% повідомлень сприймається через вираження обличчя, пози і жести, а 38% - через інтонації і модуляції голосу. Звідси випливає, що усього 7% залишається словам, сприйнятим одержувачем, коли ми говоримо. Це має принципове значення.

Іншими словами, у багатьох випадках те, як ми говоримо, важливіше слів, які ми вимовляємо. Подібним чином, якщо хтось говорить: "Добре... я дам доручення" - те пауза після слова "добре" може служити ознакою того, що керівник не хоче цього робити, зараз занадто зайнятий, не хоче давати доручення чи не знає, що саме варто почати.

Уявіть сцену, що ілюструє, як невербальні символи можуть створювати поміхи у процесі обміну інформацією. Ви входите в кабінет вашого керівника, щоб одержати визначену інформацію про проект, над яким ви працюєте. Ви ввійшли, а він кілька секунд продовжує розглядати папери в себе на столі. Потім дивиться на годинник і говорить відчуженим невиразним голосом: "Чим можу бути вам корисний?"

Хоча його слова самі по собі не мають негативного змісту, мова поз і жестів ясно вказує, що ви - небажане відволікання від його роботи. З яким почуттям ви будете задавати питання? Які думки прийдуть вам у голову швидше за все, коли наступного разу у вас виникне питання до керівника? Можна думати, вони в жодному разі не будуть позитивними. Уявіть тепер, як з вашою появою в кабінеті керівник, навпаки, відразу піднімає на вас погляд, привітно посміхається і бадьорим тоном звертається до вас: "Як просувається проект? Чим можу бути вам корисний?"

Керівник, що використовував негативні символи мови поз і жестів, може бути, насправді хоче допомогти підлеглим так само, як той, чиї невербальні символи випромінюють тепло. Адже слова в обох випадках вимовляються ті самі. Однак у даному випадку, як часто буває в розмовах людей, невербальні символи цілком придушують вербальні. Важливий висновок з цього прикладу такий: потрібно домагатися, щоб використовувані вами для передачі інформації невербальні символи відповідали ідеї, що ви маєте намір повідомити. У протилежному випадку невербальні символи створюють такий шум, що реципієнти майже напевно неправильно сприймуть повідомлення.

Як і семантичні бар'єри, культурні розходження при обміні невербальною інформацією можуть створювати значні перешкоди для розуміння. Так, прийнявши від японця візитну картку, варто відразу ж прочитати її і засвоїти. Якщо ви покладете її в кишеню, ви тим самим повідомите японцю, що його вважають несуттєвою людиною. Ще один приклад культурних розходжень у невербальній комунікації - схильність американців зі здивуванням реагувати на "кам'яне вираження" обличчя в співрозмовників, у той час як посмішка не часто гостює на обличчях росіян і німців.

Отже, через невербальні прояви співбесідник демонструє своє дійсне ставлення до того, що відбувається. Ваша задача - ці прояви побачити і зрозуміти, що за ними криється. Крім того, усвідомлюючи і керуючи власною невербальною поведінкою, ви отримуєте в користування дуже дієвий інструмент поєднання зі співбесідником і впливу на нього.

**Кінесичні особливості невербального спілкування**

Незважаючи на те, що обличчя залишається головним джерелом розуміння природи емоційних реакцій, тіло, кінцівки і зап'ястки рук також відіграють важливу роль у комунікації. Кінесика - це спосіб комунікації за допомогою рухів тіла і жестів. Вона являє собою культурно обумовлені системи поводження, що засвоюються шляхом імітації рольових моделей. Оскільки таке поводження засвоюється, головним чином, несвідомо, більшість людей не усвідомлюють, що активно користуються складною системою жестів і рухів.

У число невербальних фізичних способів комунікації входять жести і пози. Згідно Руешу і Кесу, жести використовуються з метою ілюстрації, підкреслення, указівки, чи пояснення переривання, а виходить, вони не можуть бути ізольовані від вербальної комунікації. Жести детерміновані побудовою людського тіла, однак розвиваються і конкретизуються вони в міжособистісних і соціальних відносинах.

З одного боку, вираження подиву, розпачу, гніву, тривоги, задоволення і презирства приблизно однакові у всіх країнах світу і у всіх культурах. З іншого боку, розуміння їхнього змісту залежить від знайомства з комунікативною системою даної конкретної культури. Жести необхідні в тих випадках, коли неможлива вербалізація (наприклад, через мовний бар'єр і проблеми зі слухом).

Крім того, жести часто використовуються тоді, коли вербальні вираження вважались би соціально неприйнятними. І, нарешті, зовсім інше враження роблять "жести" тих людей, що страждають від захворювань, що супроводжуються мимовільними рухами і жестами.

Людині, що відчуває тривогу, властиві швидкі, неспокійні рухи рук і ніг, тремтіння в кистях рук. Подавлена людина рухається дуже повільно, немов кожен рух дається їй надзвичайно складно. Ще один важливий фактор - фізична дистанція, яку людина підтримує між собою й іншими людьми. Замкнута людина звичайно не відводить рук далеко від свого тіла і не піднімає голови. Вчені Ган і Маклин з цього приводу зауважують: "Тілесні пози, напруга і розслаблення мускульних систем, руху голови, рук і ніг, - усе це має в нашій культурі загальноприйняту символічну цінність як способи комунікації" (1955 p.).

**Жести і пози**

У практиці взаємодії виділяють кілька основних жестів, що відображують внутрішній стан людини. Рух рук і тіла передають багато зведень про людину:

* По-перше, в них відображається стан організму і безпосередні емоційні реакції. Це дозволяє судити про темперамент людини (сильні чи слабкі в нього реакції, швидкі чи уповільнені, інертні чи рухливі).
* По-друге, пози і рухи тіла виражають риси характеру людини, ступінь її впевненості в собі, скутість чи розкутість, обережність чи поривчастість. У позі і рухах виявляється і соціальний статус людини. Такі вираження, як "йти з високо піднятою головою", "розправити плечі" чи, навпаки, "стояти на напівзігнутих", являють собою не тільки опис пози, але і виражають визначений психологічний стан людини.
* По-третє, у позі і жестах виявляються культурні норми, засвоєні людиною. Наприклад, вихований чоловік ніколи не буде розмовляти сидячи поруч з жінкою, що стоїть, незалежно від того, як він оцінює її особисті якості.
* По-четверте, жестам і позі приписуються чисто умовні символічні значення. Таким чином, вони здатні передати точну інформацію.

Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків відносяться жести "розкриті руки" і "розстібання піджака".

Жест "розкриті руки" полягає в тому, що співрозмовник протягає вперед у вашу сторону свої руки долонями вверх. Цей жест особливо часто спостерігається в дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки. Коли ж діти почувають свою провину, вони ховають руки або за спину, або в кишені.

Жест "розстібання піджака" також є знаком відкритості. Відкриті люди, які дружньо до нас ставляться, часто розстібають і навіть знімають піджак у нашій присутності. Досвід показує, що згода між співрозмовниками в розстібнутих піджаках досягається частіше, ніж між тими, хто залишався в застебнутих піджаках. Той, хто змінює своє рішення в сприятливу сторону, звичайно розтискає руки й автоматично розстібає піджак. Цей жест демонструє бажання піти на зустріч і установити контакт.

Коли стає ясно, що угода з позитивним рішенням щодо обговорюваного питання можлива, а також у тому випадку, коли створюється позитивне враження від спільної роботи, люди, що сидять, розстібають піджаки, розпрямляють ноги і пересуваються на край стільця, ближче до столу, що відокремлює їх від сидячих навпроти них співрозмовників (найчастіше партнерів по переговорам).

Жести підозрілості і скритності свідчать про недовіру до вас, сумнівів у вашій правоті, про бажання щось приховати від вас. У цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні, підборіддя, прагне прикрити обличчя руками. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік. Інший показник скритності - непогодженість жестів. Якщо ворожий стосовно вас чи людина, що захищається, посміхається, то це означає, що він за штучною посмішкою намагається навмисне сховати свою нещирість.

Жести і пози захисту є знаком того, що співрозмовник почуває небезпеку або погрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Руки тут можуть займати три характерних положення.

Просте схрещування рук є універсальним жестом, що позначає оборонний чи негативний стан співрозмовника. У цьому випадку варто переглянути те, що ви робите чи говорите, тому що співрозмовник почне уходити від обговорення. Потрібно також врахувати і те, що цей жест впливає на поводження інших людей. Якщо в групі з чотирьох чи більше людей ви схрестили руки в захисній позі, то незабаром можна чекати, що й інші члени групи піде за вашому прикладом. Правда, цей жест може означати просто спокій і впевненість, але це буває тоді, коли атмосфера бесіди не носить конфліктного характеру.

Якщо крім схрещених на грудях рук співрозмовник ще стискає пальці в кулак, то це свідчить про його ворожість чи наступальну позицію. У цьому випадку варто сповільнити свою мову і рухи, як би пропонуючи співрозмовнику піти вашому прикладу. Якщо це не допомагає, то слід постаратися перемінити тему розмови.

Жест, коли кисті схрещених рук обхоплюють плечі (іноді кисті рук впиваються в плечі так міцно, що пальці стають білими), позначає стримування негативної реакції співрозмовника на вашу позицію по обговорюваному питанню. Цей прийом використовується, коли співрозмовники полемізують, прагнучи будь-що переконати один одного в правильності своєї позиції, причому нерідко супроводжується холодним, ледве прищуленим поглядом і штучною посмішкою. Таке вираження обличчя означає, що ваш співрозмовник на межі, і якщо не прийняти оперативних мір, що знижують напруженість, то може відбутися зрив.

Жест, коли руки схрещені на грудях, але з вертикально виставленими великими пальцями рук, є досить популярним серед ділових людей. Він передає подвійний сигнал: перший - про негативне відношення (схрещені руки), другий - про почуття переваги, вираженому великими пальцями рук. Співрозмовник, що застосовує цей жест, звичайно підграє одним чи обома пальцями, а при положенні стоячи характерно погойдується на підборах. Жест із використанням великого пальця виражає також глузування читнеповажне відношення до людини, на яку вказують великим пальцем як би через плече.

Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Замислене вираження обличчя супроводжується жестом "рука біля щоки". Цей жест свідчить про те, що вашого співрозмовника щось зацікавило. Залишається з'ясувати, що ж спонукало його зосередитися на проблемі.

Жест "пощипування перенісся", що звичайно сполучається з закритими очима, говорить про глибоку зосередженість і напружені міркування. Коли співрозмовник перебуває в стадії ухвалення рішення, він почухує підборіддя. Цей жест звичайно супроводжується примружуванням ока - співрозмовник як би розглядає щось удалині, як би намагаючись знайти там відповідь на своє питання.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючи підборіддям на долоню, а вказівний палець витягає уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) - це є красномовним свідченням того, що він критично сприймає ваші доводи.

Жести сумніву і непевності найчастіше зв'язані з почісуванням вказівним пальцем правої руки під мочкою чи вуха ж бічної частини шиї (звичайно робиться п'ять рухів, що почухують,).

Дотик до носа чи його легке потирання - також знак сумніву. Коли вашому співрозмовнику буває важко відповісти на ваше питання, воно часто вказівним пальцем починає чи торкати потирати ніс. Правда, тут варто зробити застереження: іноді люди потирають ніс тому, що він просто чешеться. Однак ті, хто чеше ніс, звичайно роблять це енергійно, а ті, для кого це служить жестом, лише злегка його потирають.

Жести і пози, що свідчать про небажання слухати і прагнення закінчити бесіду досить красномовні. Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він почуває свою перевагу над вами. Якщо ви помітили подібний погляд у свого співрозмовника, то врахуйте наступне: необхідно щось змінити, якщо ви зацікавлені в успішному завершенні розмови.

Жест "почісування вуха" свідчить про бажання співрозмовника відгородитися від слів, що він чує. Інший жест, зв'язаний з дотиком до вуха, - потягування мочки вуха - говорить про те, що співрозмовник наслухався вдосталь і хоче висловитися сам.

У тому випадку, коли співрозмовник явно хоче швидше закінчити бесіду, він непомітно (і часом неусвідомлено) чи пересувається повертається убік дверей, при цьому його ноги звертаються до виходу. Поворот тіла і положення ніг указують на те, що йому дуже хочеться піти. Показником такого бажання є також жест, коли співрозмовник знімає окуляри і демонстративно відкладає їх убік. У цій ситуації він прагне чимось зацікавити співрозмовника або дати йому можливість піти. Якщо ви будете продовжувати розмову в тім же ключі, то навряд чи доможетеся бажаного результату.

Жести, що свідчать про бажання навмисно затягти час, зазвичай повязані з окулярами. Для того, щоб затягти час з метою обміркувати остаточне рішення, співрозмовник робить наступні жести: постійно знімає і надягає окуляри, а також протирає лінзи. Якщо ви спостерігаєте один з цих жестів відразу ж після того, як запитали людини про його рішення, то найкраще буде помовчати в чеканні. Якщо партнер знову надягає окуляри, то це означає, що він хоче ще раз "поглянути на факти".

Жест "ходіня" служить знаком того, що не слід поспішати. Багато співрозмовників прибігають до цього жесту, намагаючись "розтягнути час", щоб розв'язати складну проблему чи прийняти важке рішення. Це дуже позитивний жест. Але з тим, хто розхожує, розмовляти не слід. Це може порушити хід його думок і перешкодити прийняттю ним рішення.

Жести впевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими. До них відноситься жест "закладання рук за спину з захопленням зап'ястя". Від цього жесту варто відрізняти жест "руки за спиною в замок". Він говорить про те, що людина розстроєна і намагається взяти себе в руки. Цікаво, що чим більше сердить людину, тим вище пересувається її рука по спині. Саме від цього жесту пішло вираження "візьми себе в руки". Це поганий жест, бо він використовується для того, щоб сховати свою нервозність, і спостережливий партнер по переговорам напевно відчує це.

Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є і жест "закладання рук за голову". Багато співрозмовників дратуються, коли хто-небудь демонструє його перед ними.

Жести незгоди можна назвати жестами витиснення, оскільки вони виявляються внаслідок стримування своєї думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним з таких жестів. Співрозмовник, що збирає ворсинки, звичайно сидить, відвернувши від інших, і дивиться в підлогу. Це найбільш популярний жест несхвалення. Коли співрозмовник постійно збирає ворсинки з одягу, це є ознакою того, що йому не подобається усе, що тут говориться, навіть якщо на словах він з усім згодний.

Жести готовності сигналізують про бажання закінчити розмова чи зустріч і виражаються в подачі корпуса вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах чи тримаються за бічні краї стільця. Якщо кожної з цих жестів виявляється під час розмови, то варто брати ініціативу у свої руки і першим запропонувати закінчити бесіду. Це дозволить вам зберегти психологічну перевагу і контролювати ситуацію.

Крім розглянутих раніше поз і жестів існують і інші, котрі не менш красномовно передають той чи інший внутрішній стан співрозмовників. Так, за допомогою потирання долонь відгадуються позитивні чекання. Зчеплені пальці рук позначають розчарування і бажання співрозмовника сховати своє негативне відношення до почутого.

Сукупність жестів. Однією з найбільш серйозних помилок, що можуть допустити новачки в справі вивчення мови тіла, є прагнення виділити один жест і розглядати його ізольовано від інших жестів і обставин. Наприклад, почісування потилиці може означати тисячу речей - лупа, блохи, виділення поту, непевність, чи безпам'ятність проголошення неправди - у залежності від того, які інші жести супроводжують це почісування, тому для правильної інтерпретації ми повинні враховувати весь комплекс супровідних жестів.

Як і будь-яка інша мова, мова тіла складається зі слів, пропозицій і знаків пунктуації. Кожен жест подібний одному слову, а слово може мати кілька різних значень. Цілком зрозуміти значення цього слова ви можете тільки тоді, коли вставите це слово в пропозицію поряд з іншими словами. Жести надходять у формі "пропозицій" і точно говорять про дійсний стан, настрій і ставлення людини. Спостережлива людина може прочитати ці невербальні пропозиції і порівняти їх зі словесними пропозиціями що говорить.

Збіг слів і жестів. Якби ви були співрозмовником людини, і попросили його виразити свою думку щодо того, що ви тільки що сказали, на що він би відповів, що з вами не згодний, то його невербальні сигнали були б конгруентними, тобто відповідали б його словесним висловленням. Якщо ж він скаже, що йому дуже подобається усе, що ви говорите, він буде брехати, тому що його слова і жести будуть неконгруентними. Дослідження доводять, що невербальні сигнали несуть у 5 разів більше інформації, чим вербальні, і у випадку, якщо сигнали неконгруентні, люди покладаються на невербальну інформацію, віддаючи перевагу її, а не словесній.

Часто можна спостерігати, як який-небудь політик стоїть на трибуні, міцно схрестивши руки на груди (захисна поза) з опущеним підборіддям (критична чи ворожа поза), і говорить аудиторії про те, як сприйнятливо і дружелюбно він ставиться до ідей молоді. Він може спробувати переконати аудиторію у своєму теплом, гуманнм ставленням, роблячи швидкі, різкі удари по трибуні. Зиґмунд Фрейд один раз помітив, що коли одна пацієнтка словесно переконувала його в тім, що вона щаслива в шлюбі, вона несвідомо знімала з пальця і надягала обручку. Фрейд зрозумів значення цього мимовільного жесту і не здивувався, коли стали позначатися сімейні проблеми цієї пацієнтки.

Ключем до правильної інтерпретації жестів є врахування всієї сукупності жестів і конгруентність вербальних і невербальних сигналів.

Положення в суспільстві та багатство жестикуляції. Наукові дослідження в галузі лінгвістики показали, що існує пряма залежність між соціальним статусом, владою, престижем людини і її словниковим запасом.

Іншими словами, чим вище соціальне чи професійне положення людини, тим вище його здатність спілкуватися на рівні слів і фраз. Дослідження в області невербалики виявили залежність між красномовністю людини і ступенем жестикуляції, використовуваної людиною для передачі змісту своїх повідомлень. Це означає, що існує пряма залежність між соціальним станом людини, його престижем і кількістю жестів і рухів, якими вона користується.

Людина, що знаходиться на вершині соціальних чи сходів професійної кар'єри, може користуватися багатством свого словникового запасу в процесі комунікації, у той же час як людина менш реалізована професійно буде частіше покладатися на жести, а не на слова в процесі спілкування.

Швидкість деяких жестів і їхня очевидність для ока залежить від віку людини. Наприклад, якщо 5-літня дитина скаже неправду своїм батькам, то відразу ж після цього вона прикриє однією чи обома своїми руками рот. Цей жест "прикривання рота рукою" підкаже батькам про те, що дитина збрехала, але

протягом усього свого життя людина використовує цей жест, коли бреше, але, зазвичай змінюється тільки швидкість здійснення цього жесту. Коли підліток говорить неправду, рука прикриває рот майже так само, як і в п'ятилітньої дитини, але тільки пальці злегка обводять лінію губ. Це жест прикривання рукою рота стає більш витонченим у дорослому віці. Коли доросла людина бреше, його мозок посилає йому імпульс прикрити рот, у спробі затримати слова обману, як це робиться п'ятилітньою чи дитиною підлітком, але в останній момент рука ухиляється від рота і народжується інший жест-дотик до носа. Такий жест є ні що інше, як удосконалений дорослий варіант того ж жесту прикривання рота рукою, що був присутній у дитинстві. Це приклад того, що з віком жести людей стають менш помітними і більш завуальованими, тому завжди складніше зчитати інформацію 50-річної людини, ніж молодої.

Можливість підробити мову рухів. Найбільш типовим питанням є "Чи можлива підробка у власній мові тіла?" Зазвичай відповідь на це питання - негативна, тому що вас видасть відсутність конгруентності між жестами, мікросигналами організму і сказаними словами. Наприклад, розкриті долоні асоціюються з чесністю, але, коли ошуканець розкриває вам свої обійми і посміхаються вам, одночасно говорячи неправду, мікросигнали його організму видадуть його потаємні думки.

Це можуть бути звужені зіниці, піднята брова чи скривлення куточка рота, і всі ці сигнали будуть суперечити розкритим обіймам і широкій посмішці. У результаті реципієнт схильний не вірити тому, що він чує. Здається, начебто в людському мозку є запобіжний прилад, що "зашкалює" щоразу, як тільки він реєструє неконгруентні невербальні сигнали.

Існують, однак, випадки, коли мові тіла спеціально навчають для досягнення сприятливого враження. Візьміть, наприклад, конкурси краси Міс чи Америка Міс Всесвіт, на яких кожна конкурсантка навчається таким рухам тіла, що випромінюють теплоту і щирість. Чим з більшою майстерністю учасниця конкурсу буде передавати ці сигнали, тим більше балів вона одержить від суддів.

Але навіть досвідчені фахівці можуть імітувати потрібні рухи тільки протягом короткого періоду часу, оскільки незабаром організм мимоволі передасть сигнали, що суперечать його свідомим діям. Багато політиків є досвідченими фахівцями в області копіювання мови тіла і використовують це для того, щоб домогтися розташування своїх виборців і змусити їх повірити своїм словам.

Про тих політичних діячів, які успішно це проробляють, говорять, що в них є "божий дарунок". Обличчя частіше, ніж будь-яка інша частина людського тіла використовується для приховання помилкових висловлень. Ми посміхаємося, киваємо головою і підморгуємо в спробі сховати неправду, але, на жаль, для нас, наше тіло своїми знаками говорить щиру правду, і спостерігається невідповідність між сигналами, що зчитуються з обличчя і з тіла, і словами. Вивчення вираження обличчя є мистецтвом саме по собі.

Важко наслідувати і підробляти мову тіла протягом довгого періоду часу, але корисно навчитися використовувати позитивні, відкриті жести для успішного спілкування з іншими людьми і позбутися від жестів, що несуть негативне забарвлення? Це дозволить почувати себе більш впевнено з людьми і зробить вас більш привабливим для них.

Проблема з неправдою полягає в тім, що наша підсвідомість працює автоматично і незалежно від нас, тому наша мова рухів видає нас з головою. От чому відразу помітно, коли брешуть люди, що рідко говорять неправду, незалежно від того, наскільки переконливо вони це підносять.

У той самий момент, коли він починають брехати, їхнє тіло починає давати зовсім протилежні сигнали, що дає вам відчуття, що вам брешуть Під час обману наша підсвідомість викидає пучок нервової енергії, що виявляється в жестах, що суперечать тому, що сказала людина. Деякі люди, чиї професії безпосередньо пов'язані з обманом у різних формах, такі як політичні діячі, адвокати, актори до такого ступеня натренували свої рухи, що важко помітити, що вони говорять неправду, і люди потрапляють на їхню вудку, довіряючи їм.

Вони тренують свої жести двома шляхами. По-перше, відпрацьовують ті жести, які додають правдоподібність сказаному, але це можливо лише в тому випадку, якщо практикуватися в неправді протягом довгого періоду часу. По-друге, вони майже цілком усувають у себе жестикуляцію, щоб не були присутні ні позитивні, ні негативні жести в той момент, коли вони брешуть, але це теж дуже важко зробити.

Спробуйте при нагоді провести такий простий експеримент. Навмисно скажіть неправду своєму знайомому і зробіть усвідомлену спробу придушити всякі телодвижения, причому знаходитеся в повному огляді свого співрозмовника. Навіть якщо ви свідомо стримуєте яскраві, помітні жести, вашим тілом буде передана безліч дрібних мікросигналів. Це може чи бути скривлення лицевих м'язів, розширення чи звуження зіниць, піт на чолі, рум'янець на щоках, прискорене моргання і безліч інших дрібних жестів, що сигналізують про обман.

Дослідження з використанням уповільнених зйомок показали, що ці мікрожести виявляються лише частку секунди, і помітити їх можуть лише такі люди, як професійні інтерв'юери під час бесіди, досвідчені бізнесмени під час переговорів, і ті люди, у яких, як ми говоримо, розвинена інтуїція. Найкращими інтерв'юерами і фахівцями з продажу є люди, що розвили в себе здатність зчитувати значення мікрожестів свого партнера під час близького, обличчя-до-обличчя, контакту.

На думку А.Піза, проблема з неправдою полягає саме в тому, що наша підсвідомість працює автоматично і незалежно від нас. Саме тому наші несвідомі жести і телодвижения можуть видати нас, коли ми намагаємося брехати. Під час обману наша підсвідомість викидає пучок нервової енергії, що виявляється в жестах, що суперечать тому, що ми говоримо.

Актори й адвокати, професії яких безпосередньо зв'язані з обманом у різних формах його прояву, до такого ступеня відробили свої жести, що важко помітити, коли вони говорять неправду. Для цього вони, по-перше, відпрацьовують ті жести, що додають правдоподібність сказаному, по-друге, майже цілком відмовляються від жестикуляції, щоб не були присутні ні позитивні, ні негативні жести.

Що ж стосується інших людей, їм часто сутужніше дається підробка в мові міміки і жестів. Психологи вважають, що брехуна, як би він ні намагався сховати свою неправду, усе рівно можна розпізнати, тому що його видає невідповідність між мікросигналами підсвідомості, що виражені жестами, і сказаними словами.

Які ж жести можуть видати співрозмовника, якщо він бреше?

Наприклад, коли ми чуємо, що інші говорять чи неправду брешемо самі, ми робимо спробу закрити рот, чи очі вуха руками. Захист рота рукою - один з деяких жестів, що явно свідчать про неправду. У той час як мозок на рівні підсвідомості посилає сигнали стримувати вимовні слова, деякі люди намагаються удавано покахикувати, щоб замаскувати цей жест.

Якщо подібний жест використовується співрозмовником у момент його мовлення, то це свідчить про те, що він говорити неправду. Однак якщо він прикриває рот рукою в той момент, коли ви говорите, а він слухає, те це означає наступне: він почуває, що ви брешете.

Жест, коли співрозмовник торкається свого носа, є витонченим, замаскованим варіантом попереднього жесту. Він може виражатися в декількох легких дотиках до ямочки під чи носом швидкому, майже непомітному дотику до носа. Поясненням цього жесту може бути те, що під час неправди з'являються лоскітливі позиви на нервових закінченнях носа і його дуже хочеться почухати, щоб позбутися неприємних відчуттів.

Жест, зв'язаний з потиранням повіка, викликаний тим, що з'являється бажання сховатися від обману чи підозри й уникнути погляду в очі співрозмовнику, якому говорять неправду.

Якщо ви бачите, що співрозмовник бреше, то ви можете попросити його чи повторити уточнити сказане, і це змусить ошуканця відмовитися від продовження своєї хитрої гри.

Найкращий спосіб дізнатися, чи відвертий і чесний з вами в даний момент співрозмовник - це поспостерігати за положенням його долонь. Коли люди відверті з вами, вони протягають вам одну чи обидві долоні і говорять щось типу: "Я буду з вами цілком відвертий". Коли людина починає откровенничать, він звичайно розкриває перед співрозмовником долоні чи цілком частково. Як і інші жести, цей жест абсолютно несвідомий і підказує, що співрозмовник говорить у даний момент правду.

Зовсім очевидно, що для того, щоб не видати себе в момент проголошення неправди, вам потрібно зробити так, щоб не було повного огляду вашої пози. От чому під час поліцейського допиту підозрюваного поміщають на стілець у добре освітленому місці кімнати, щоб його було видно тому, хто допитує і легше було б зрозуміти, коли він говорить неправду. Природно, що ваша неправда буде менш помітна, якщо ви в цей момент будете сидіти за столом і тіло ваше буде частково сховано, чи стояти за чи забором закритими дверима. Легше всього брехати по телефону!

**Міміка**

Дослідження мімічного вираження емоцій почалися ще більш 100 років тому. Однієї з перших була робота Ч. Дарвіна "Вираження емоцій у людини й у тварини" (1872). Гіпотеза Дарвіна полягала в тому, що мімічні рухи утворилися з корисних дій, тобто те, що зараз є мімічним вираженням емоцій раніше було реакцією з визначеним пристосувальним значенням.

Безпосередньо мімічні рухи являють собою або ослаблену форму цих корисних рухів (наприклад, вищерення зубів при страхові - залишкове явище оборонної реакції), або їхня протилежність (наприклад, послаблення лицевих мімічних м'язів при посмішці є протилежністю їх же напруги при ворожих почуттях), або пряме вираження емоцій (наприклад, тремтіння являє собою наслідок напруги м"язів при мобілізації організму перед нападом). Дарвін стверджує, що мімічні реакції є вродженими і знаходяться в тісному взаємозв"язку з видом тварини. Схожих поглядів дотримувався Дж.Б.Уотсон: його думці емоційні реакції є інстинктивними чи умовно-рефлекторними[1].

Як пише С.Г. Геллерштейн, різниці між мімікою дорослої людини і дитини немає ніякої, за винятком її більшої розмаїтості в дорослих. У всіх людей при вираженні тих самих емоцій задіяні ті самі групи м'язів, отже мімічні реакції є уродженими. Якщо в дитини немає яких-небудь мімічних реакцій, то причиною цього є лише те, що він не відчуває таких емоцій.

Але якщо вважати, що мімічні реакції є цілком уродженими, то з цього випливає, що кожна людина повинна безпомилково "зчитувати" емоції по міміці іншої людини. Це твердження було спростовано експериментами Боринга і Титченера, у яких випробуваним пред'являлися картки зі схемами мімічних відображень емоцій. Випробувані випробували великі утруднення в класифікації цих схем, думки оцінюючих знайшли досить великі розбіжності.

До таких експериментальних досліджень, спрямованих на прояв у випробуваного спонтанних емоційних реакцій, відносяться експерименти Лендіса. Щоб викликати спонтанні негативні емоції, за спиною випробуваного зненацька лунав постріл чи експериментатор наказував випробуваному відрізати голову живому пацюку. Потім по фотографіях, зробленим під час експерименту, аналізувалися зсуви груп лицевих м'язів. У результаті з'ясувалося, що знайти "типову" для всіх людей міміку страху, гніву й інших емоцій неможливо.

Але також було встановлено, що в кожного з випробуваних є деякий характерний для нього набір мімічних реакцій, що повторюються в різних ситуаціях. Результати даного дослідження суперечать даним, отриманим в інших експериментах. Наступні експерименти Лендиса були спрямовані на те, щоб пояснити ці протиріччя. Лендис просив випробуваних зобразити деякі емоції, що вони раніше випробували в експерименті.

Виявилося, що мімічна імітація емоцій відповідає загальноприйнятим формам експресії, але зовсім не збігається з природними проявами тих же самих емоцій, випробуваних в експерименті.

Вчені виділяють 3 фактори, що впливають на формування мімічного вираження емоцій:

* вроджені видотипові мімічні схеми, що відповідають визначеним емоційним станам;
* заучені, соціалізовані засоби прояву почуттів, що підлягають довільному контролю;
* індивідуальні експресивні особливості, що додають видовим і соціальним формам мімічного вираження специфічні риси, властиві тільки даному індивіду.

Міміка має дуже велике значення в практиці людської взаємодії. Саме обличчя співрозмовника завжди притягає наш погляд. Вираз обличчя забезпечує постійний зворотний зв'язок: по ньому ми можемо судити, зрозуміла нас людина чи ні, чи хоче вона щось сказати у відповідь. Міміка свідчить про емоційні реакції людини.